

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Manusia merupakan sumber daya yang sangat penting dalam menjelaskan kegiatan, manusia sendiri merupakan elemen penting yang sangat diperhatikan guna menjelaskan suatu kegiatan yang akan dilakukan dalam sebuah organisasi, perusahaan maupun organisasi pemerintahan. Dalam sebuah perusahaan, sumber daya manusia menjadi kunci penting, di mana sumber daya manusia menjadi inti penggerak sebuah perusahaan dalam berbagai kegiatan yang akan dilakukan oleh perusahaan. Namun dalam kenyataannya sumber daya manusia memiliki kemampuan yang berbeda atau terbatas oleh karena itu sumber daya manusia harus dikembangkan melalui berbagai macam cara guna meningkatkan sumber daya yang ada agar mampu bersaing sesuai dengan tuntutan yang semakin meningkat. Meningkatkan kinerja karyawan sangat berpengaruh bagi perusahaan, dimana karyawan memberikan tenaga, bakat dan kreativitas pada perusahaan. Pengelolaan dan pengembangan karyawan memberikan dampak peningkatan bakat kreativitas pada karyawan agar memberikan dampak timbal balik, baik bagi perusahaan dan juga karyawan demi tercapainya tujuan perusahaan secara maksimal.

Peningkatan sumber daya manusia memberikan keuntungan bagi perusahaan, dimana kemajuan sumber daya manusia memberikan keuntungan bagi perusahaan, keuntungan yang didapat oleh perusahaan bisa berupa perubahan kemampuan, peningkatan pengetahuan dan sikap menjadi lebih optimis untuk menjalankan pekerjaan dengan mengandalkan kemampuan. Peningkatan sumber daya manusia juga memberikan kepercayaan diri yang lebih terhadap kemampuan diri sendiri dalam tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan. kemampuan sumber daya manusia yang kompeten dalam bidangnya memberikan peluang perusahaan untuk memaksimalkan kinerja karyawan guna kepentingan bersama yaitu profit. Sumber daya manusia merupakan aset penting perusahaan

yang tidak bersifat benda, di mana aset sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan ini memiliki pemikiran, perasaan dan juga perilaku sehingga dapat dikelola dan dikembangkan demi kemajuan sebuah perusahaan secara efektif. Aset manusia menjadi sangat penting di mana aset manusia memberikan kemampuan dan kreativitas mengoperasikan aset-aset perusahaan dalam aktivitasnya untuk bekerja.

Indonesia sendiri memiliki sumber daya manusia yang sangat besar, dalam sensus penduduk yang telah dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2023 jumlah masyarakat Indonesia mencapai 280,73 juta jiwa. Jumlah penduduk yang besar memberikan keuntungan terhadap sumber daya manusia yang melimpah, namun hal ini tidak cukup untuk memberikan kontribusi yang besar, dimana kualitas manusia yang ada juga ditinjau dari kualitas pendidikan yang ditempuh. Menurut data Angka Partisipasi Sekolah (APS) BPS pada tahun 2023 kelompok umur 7-12 tahun memiliki presentasi sekolah sebesar 99,16%, kelompok umur 13-15 tahun memiliki presentasi sekolah sebesar 96,1%, kelompok umur 16-18 tahun memiliki presentasi sekolah sebesar 73,62%, dan kelompok umur 19-23 tahun memiliki presentasi sekolah sebesar 28,96%. Angka Partisipasi Sekolah (APS) adalah salah satu indikator yang mengukur tingkat partisipasi sekolah penduduk menurut kelompok umur sekolah atau jenjang pendidikan tertentu. Kualitas sumber daya manusia yang ditunjukkan melalui tingkat pendidikan dan angka partisipasi sekolah dapat dipandang sebagai hasil yang ditentukan oleh perpaduan antara kekuatan permintaan dan penawaran pembangunan sumber daya manusia (Novitasari dan Wenagama, 2019). Pada data APS tahun 2023 tersebut menunjukkan bahwa minat partisipasi penduduk dalam mengenyam pendidikan semakin menurun menurut kelompok umurnya. Faktor penting dalam peningkatan sumber daya manusia adalah pendidikan serta *skill* (keahlian), di mana tingkat pendidikan memberikan kemudahan untuk menyesuaikan diri dengan tantangan dan tuntutan hidup yang semakin meningkat, sedangkan *skill* dapat mendorong pertumbuhan karyawan dan meningkatkan efektifitas kerja karyawan.

Kualitas sumber daya manusia (SDM) perusahaan sangat menentukan perkembangan bisnisnya, baik dalam jangka waktu pendek maupun dalam jangka waktu panjang. SDM yang berkualitas dan unggul akan membuat perusahaan memiliki prospek yang baik di masa depan. Oleh karena itu, salah satu cara untuk menjaga kualitas sumber daya manusia adalah dengan melakukan berbagai pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Strategi dalam meningkatkan kualitas SDM ini dapat ditempuh melalui pelatihan pendidikan, pengembangan keterampilan, dan berbagai cara lainnya. Pengembangan sumber daya manusia biasanya dilakukan dengan cara yang berbeda oleh setiap perusahaan, sesuai dengan kondisi atau kebutuhan dari perusahaan yang bersangkutan. Beberapa di antaranya adalah melakukan pembinaan atau pelatihan untuk meningkatkan *skill*, atau melakukan seminar pendidikan untuk meningkatkan pengetahuan karyawan.

Jogja Tourism Training Center (JTTC) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelatihan sumber Daya Manusia (SDM) umum dan bidang pariwisata, begitu banyak kegiatan pelatihan yang diselenggarakan oleh JTTC. Jogja Tourism Training Center (JTTC) diresmikan oleh Menteri Kebudayaan dan Pariwisata, Bapak I Gede Ardika di auditorium KPTU Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada tanggal 26 April 2002. Dalam perjalanannya lembaga ini sudah mampu mengadakan berbagai macam kegiatan yang melibatkan lebih dari 6.000 peserta pelatihan dan bekerjasama dengan beberapa hotel, perusahaan penerbangan, dan pemerintah serta beberapa lembaga pendidikan nasional dan lokal. *Trainer* yang dimiliki oleh JTTC sendiri berjumlah kurang lebih 120 orang yang terdiri dari para *assesor* LSP pariwisata, akademisi praktisi pariwisata/non pariwisata yang telah mengikuti pelatihan dan bersertifikasi sebagai *trainer*.

Jogja Tourism Training Center (JTTC) sebagai wadah yang bergerak di bidang pengembangan sumber daya manusia di sektor umum dan pariwisata ini menyediakan program-program pelatihan yang dirancang khusus untuk meningkatkan pengetahuan dan keahlian peserta pelatihan. Melalui berbagai pelatihan, workshop, seminar, dan program pengembangan karyawan lainnya, JTTC berkontribusi pada peningkatan kompetensi sumber daya manusia

khususnya di bidang pariwisata yang sesuai dengan standar yang diterapkan di tahap nasional dan internasional.

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, masih terdapat kesenjangan dalam sumber daya manusia di sektor pariwisata saat ini. Tantangan utama yang dihadapi adalah kurangnya aksesibilitas terhadap pelatihan berkualitas, perbedaan standar kualifikasi di kalangan pekerja, serta minimnya kesadaran mengenai pentingnya peningkatan keterampilan di sektor ini. Kesenjangan ini dapat menghambat perkembangan pariwisata dan menyebabkan ketidaksetaraan dalam pelayanan wisata.

Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan strategi yang terarah dimana Jogja Tourism Training Center (JTTC) sebagai lembaga pelatihan memiliki peran krusial mengidentifikasi dan mengatasi kesenjangan yang ada. Program pelatihan dan pendidikan yang diselenggarakan oleh lembaga ini perlu dirancang untuk mengatasi kekurangan keterampilan yang sering dihadapi oleh para karyawan khususnya di bidang pariwisata. Peningkatan kesadaran akan pentingnya pelatihan berkualitas dan aksesibilitas terhadap program-program tersebut merupakan langkah awal yang penting dalam menutup kesenjangan ini. Oleh sebab itu, JTTC harus memiliki sumber daya manusia yang berkompeten di bidangnya. Melalui program-program pelatihan maupun pendidikan yang dilakukan departemen *Human Resources and Development* (HRD), diharapkan para *trainer* dapat mengalami peningkatan kinerja dan motivasi kerja sehingga dapat berkontribusi secara aktif bagi lembaga JTTC.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti memiliki ketertarikan melakukan penelitian pada bagian pengembangan sumber daya manusia di Jogja Tourism Training Center (JTTC). Dilihat dari tujuan peneliti memiliki tujuan praktis dan akademis, di mana tujuan peraktis penulis pernah melakukan magang di Jogja Tourism Training Center (JTTC) selama 40 hari. Dengan pemahaman bahwa relasi yang terjalin selama melakukan magang penulis akan memudahkan penulis untuk mendapatkan data penelitian. Selain itu tujuan akademis peneliti melihat belum banyak penelitian yang dilakukan terutama dalam perspektif sosiologi pada lembaga ini. Namun sudah banyak penelitian terdahulu yang dilakukan mengenai

pengembangan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kinerja karyawan yang dilakukan. Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Proses Pengembangan Sumber Daya Manusia Oleh Departemen *Human Resource and Development* (HRD) Jogja Tourism Training Center (JTTC)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, peneliti merumuskan rumusan masalah penelitian ialah, bagaimana proses pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh departemen HRD kepada karyawan di Jogja Tourism Training Center (JTTC)?

## **1.3 Tinjauan Pustaka**

1. Penelitian pertama yang dilakukan oleh Fitria Anjelita & Farah Nur Fauziah (2022) dengan judul “Peran Divisi *Human Resource Development* (HRD) Meningkatkan Produktivitas Karyawan pada PT. Pradha Karya Perkasa”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. HRD memiliki peran yang penting dimana dapat memberikan pengaruh kepada karyawan untuk menjalin kerjasama yang baik dalam menjalankan pekerjaan yang lebih efektif dan efisien, tidak hanya itu HRD juga berperan dalam memberikan pelatihan peningkatan produktifitas karyawannya.
2. Penelitian kedua merupakan penelitian yang dilakukan oleh Ibrahim & Wardani (2023) dengan judul “Peran HRD Sebagai Pilar Pelatihan dan Pengawasan Kinerja SDM Pada Hotel WP”. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif yaitudengan mengamati peran HRD dalam melakukan pelatihan dan pengawasan kinerja SDM termasuk Standar Operasional Prosedur (SOP), standar kerja, dan disiplin kerja sebagai keberhasilan kinerja. Dalam pengawasan kinerja yang dilakukan oleh HRD terhadap kinerja karyawan memberikan kinerja yang lebih baik sesuai dengan tujuan dari perusahaan.

3. Penelitian ketiga dimana penelitian ke tiga ini dilakukan oleh Zainarti dan Anre (2018) dengan judul penelitian “Pengaruh Peran *Human Resources Development* (HRD) Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Bakrie Sumatera Plantations Tbk”. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dari hasil penelitian ini menjelaskan bahwa peran *Human Resource Development* (HRD) dalam meningkatkan produktifitas bahwa adanya keterkaitan signifikan antara kepuasan kerja dengan produktifitas pekerjaan.
4. Adapun penelitian keempat, penelitian ini dilakukan oleh Tuwindar & Pendrian (2021) dengan judul “Peran *Human Resources Development* dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan” penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan desain studi kasus. Dalam hasil penelitian yang dihasilkan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa HRD memiliki peranan penting dalam meningkatkan produktifitas karyawan melalui berbagai program dan kegiatannya.
5. Penelitian kelima yang dilakukan oleh Apriliana & Nawangsari (2021) dengan judul penelitian “Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Berbasis Kompetensi”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode literature review. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dalam jangka waktu yang pendek sedangkan pengembangan bertujuan untuk meningkatkan kompetensi SDM dengan maksud persiapan untuk tanggung jawab yang lebih tinggi di masa yang akan datang.
6. Terakhir, penelitian keenam yang dilakukan oleh Asri & Hartono (2023). Penelitian yang dilakukan dengan metode kuantitatif dengan cara literature review. Penelitian dengan judul “Peran Kepemimpinan dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Organisasi dan Kualitas Sumber Daya Manusia”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran kepemimpinan mempunyai peran yang positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi dan kualitas SDM.

Tabel 1. 1 Kajian Pustaka

NO	JURNAL	TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
1.	Peran Divisi <i>Human Resource Development</i> (HRD) Meningkatkan Produktivitas Karyawan pada PT. Pradha Karya Perkasa	Peran dan Pengembangan SDM	Kualitatif	<i>Human Resource Development</i> (HRD) Memiliki peran penting dalam mempengaruhi karyawan agar mampu menjalani kerjasama yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efektif dan efisien. Selain memberikan pelatihan yang dapat meningkatkan produktivitas, HRD juga akan membantu perusahaan dalam memantau kinerja karyawan.
2.	HRD Sebagai Pilar Pelatihan dan Pengawasan Kinerja SDM Pada Hotel WP	Pelatihan dan Pengawasan Kerja	Kualitatif	<i>Human Resource Development</i> memberikan pengawasan yang berkelanjutan memberikan hasil kinerja karyawan yang lebih baik, menyumbangkan efisiensi dan efektifitas dalam menjalankan pekerjaan.

3.	<p>Pengaruh Peran <i>Human Resources Development</i> (HRD) Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Bakrie Sumatera Plantations Tbk</p>	<p>Peran dan Pengembangan</p>	<p>Kualitatif</p>	<p>Penelitian ini menjelaskan bahwa peran <i>Human Resource Development</i> (HRD) dalam meningkatkan produktifitas bahwa adanya keterkaitan signifikan antara kepuasan kerja dengan produktifitas pekerjaan.</p>
4	<p>Peran Human Resources Development dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan</p>	<p>Peran dan Pengembangan SDM</p>	<p>Kualitatif</p>	<p>Dalam hasil penlitian yang di hasilkan peneliti dalam penelitian ini mengambil kesimpulan bahwa HRD memiliki peranan penting dalam meningkatkan produktifitas karyawan melalui berbagai program dan kegiatannya</p>
5	<p>Pelatihan dan Pengembangan (SDM) Sumber Daya Manusia Berbasis Kompentensi</p>	<p>Pengembangan SDM</p>	<p>Literature Review</p>	<p>Dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kompentensi dalam jangka waktu yang pendak sedangkan pengembangan bertujuan untuk meningkatkan kompentensi SDM dengan</p>

				maksud persiapan untuk tanggung jawab yang lebih tinggi di masa yang akan datang.
6	Peran Kepemimpinan dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Organisasi dan Kualitas Sumber Daya Manusia	Peran Kepemimpinan	Literature Review	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran kepemimpinan mempunyai peran yang positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi dan kualitas SDM

Sumber: Data Peneliti, 2024

#### 1.4 Kerangka Konsep

##### A. Departemen Human Resource and Development (HRD)

Dalam berbagai tugas dan tanggungjawab yang dilakukan oleh karyawan, idealnya mereka membutuhkan tugas dan tanggungjawab yang sesuai dengan fungsinya dalam perusahaan atau organisasi, dengan standar dan beban kerja yang berbeda sesuai dengan jabatan yang dimiliki. Untuk menyediakan ataupun mengatur karyawan sesuai dengan tugas-tugasnya, tentunya dalam sebuah organisasi membutuhkan departemen yang berperan mengatur hal tersebut.

Human Resource Development (HRD) merupakan departemen pengembangan sumber daya manusia yang menggabungkan pengembangan pelatihan dan karir dengan tujuan meningkatkan efektivitas karyawan, baik secara individu, kelompok dan organisasi dalam sebuah perusahaan. HRD melakukan pengembangan kompetensi kunci yang berguna bagi perusahaan dengan tujuan

mempersiapkan karyawan melakukan pekerjaan, baik saat ini maupun pekerjaan yang akan datang melalui kegiatan pembelajaran bagi karyawan yang dilakukan secara terencana. Aida dan Irmawati (2015) menjelaskan bahwa tujuan dari pengembangan dan pelatihan adalah untuk membuat karyawan lebih baik pada apa yang akan mereka kerjakan kelak.

Tujuan dari HRD adalah meningkatkan kinerja dari setiap karyawan supaya dapat memberikan kontribusi secara langsung kepada organisasi ataupun perusahaan, sesuai dengan tujuan organisasi dan perusahaan. Melakukan inventarisasi, menyusun kompetensi karyawan, membuat perencanaan pengembangan karir dan keterampilan, melakukan penilaian hasil kerja dan memberikan masukan serta memutuskan masalah perekrutan yang sesuai dengan penempatan dan kebutuhan merupakan tugas dan tanggungjawab yang dipegang oleh departemen *Human Resource and Development* (HRD). Secara terperinci menurut Irmawati (2015) tugas dari departemen HRD adalah sebagai berikut:

1) Melakukan persiapan dan seleksi tenaga kerja

- Melakukan dan merencanakan kebutuhan manajemen sumber daya manusia dengan menentukan pekerjaan yang mungkin timbul, yang harus dilakukan adalah melakukan peramalan, atau perkiraan tentang pekerjaan yang lowong, jumlahnya, waktunya, dan lain sebagainya.
- Rekrutmen tenaga kerja, dalam tahap ini diperlukannya analisis jabatan yang ada untuk membuat deskripsi pekerjaan dan spesifikasi pekerjaan.
- Seleksi tenaga kerja, proses menemukan calon karyawan yang dibutuhkan oleh perusahaan dan yang sesuai dengan syarat dan ketentuan perusahaan.

2) Pengembangan dan evaluasi karyawan

HRD harus memberikan bekal agar karyawan dapat menguasai dan ahli pada bidangnya masing-masing serta dapat meningkatkan kinerja karyawannya.

3) Memberikan kompensasi dan proteksi terhadap karyawan

HRD memiliki tugas dalam memberikan kontribusi karyawan secara teratur. Kompensasi harus sesuai dengan kondisi pasar karyawan yang ada pada lingkungan eksternal, kompensasi yang tidak sesuai dapat menimbulkan kerugian pada perusahaan. Proteksi juga diberikan kepada karyawan agar dapat

melaksanakan pekerjaan dengan nyaman dan tenang sehingga kinerjanya dapat maksimal.

4) Hubungan antar manajemen dengan karyawan

Pengelolaan hubungan antara manajemen dengan karyawan untuk mendorong terciptanya iklim kerja yang kondusif bagi kedua belah pihak. Sehingga terjaga keseimbangan pelaksanaan hak dan kewajiban perusahaan maupun pekerja.

5) Pelatihan

Pengadaan pelatihan atau *training* karyawan dapat bekerja dengan baik dan dapat memberikan kepuasan bagi diri sendiri dan perusahaan, sehingga dapat meningkatkan produktifitasnya serta memberikan kontribusi guna pencapaian tujuan perusahaan. Suatu program pelatihan disebut efektif bila bermanfaat bagi peserta atau karyawan.

6) Manajemen pengembangan diri

Manajer harus membantu karyawan untuk mengembangkan diri, oleh karena itu proses pengembangan diri dimulai dari pengetahuan tentang diri sendiri, tujuan dari diri kita serta potensi yang dimiliki untuk mencapai tujuan tersebut. Ketiga hal ini akan menjadi pedoman dalam pengembangan diri masing-masing karyawan.

7) Penilaian kerja

Penilaian kerja merupakan menilai rasio hasil kerja nyata dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan oleh setiap karyawan, menetapkan kebijaksanaan berarti membuat keputusan apakah karyawan kan dipromosikan, didemosikan, dan atau balas jasanya dinaikkan.

## **B. Proses Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)**

Sumber daya manusia merupakan kemampuan atau keterampilan yang dimiliki oleh seorang individu yang dimiliki baik dalam bentuk kemampuan fisik maupun kemampuan berpikir yang dimiliki. Pengembangan sumber daya manusia menurut Astuti dan Suprpto dalam (Abidin & Khaeran, 2023) merupakan seperangkat aktivitas yang dilakukan secara sistematis dan terencana dengan sadar dilakukan untuk memfasilitasi pegawai dalam suatu perusahaan dengan kecakapan yang dibutuhkan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan, baik pada masa sekarang maupun yang akan datang. Sedangkan menurut Tarigan & Nasution (dalam Apriliana & Nawangsari, 2021), pengembangan SDM merupakan suatu proses persiapan individu untuk melaksanakan tanggung jawab yang lebih tinggi yang berkaitan dengan tugas dan fungsinya di dalam perusahaan yang dilakukan melalui peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan sumber daya manusia (*human resources development*) adalah proses untuk meningkatkan sumber daya manusia dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Kemampuan SDM dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui dijalankannya program-program pelatihan dan pendidikan (Mangkunegara, 2002).

Menurut Mondy (2008), pelatihan dan pengembangan (*training and development*) adalah inti dari upaya untuk meningkatkan kompetensi karyawan dan kinerja organisasi. Pelatihan memberikan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk pekerjaan mereka saat ini, sedangkan pengembangan melibatkan pembelajaran yang berkelanjutan dan fokus pada jangka panjang kepada karyawan untuk tetap sejalan dengan pertumbuhan organisasi.

Tujuan pokok proses pengembangan sumber daya manusia (SDM) adalah untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, sikap, dan tanggung jawab karyawan agar lebih efektif dan efisien dalam menjalankan tugasnya. Sikula (2011) menyatakan bahwa terdapat delapan jenis tujuan pengembangan sumber daya manusia, yaitu sebagai berikut:

- a) *Productivity*: Dicapainya produktivitas baik secara individu dan organisasi
- b) *Quality*: Meningkatkan kualitas karyawan
- c) *Human resource*: Melaksanakan perencanaan SDM

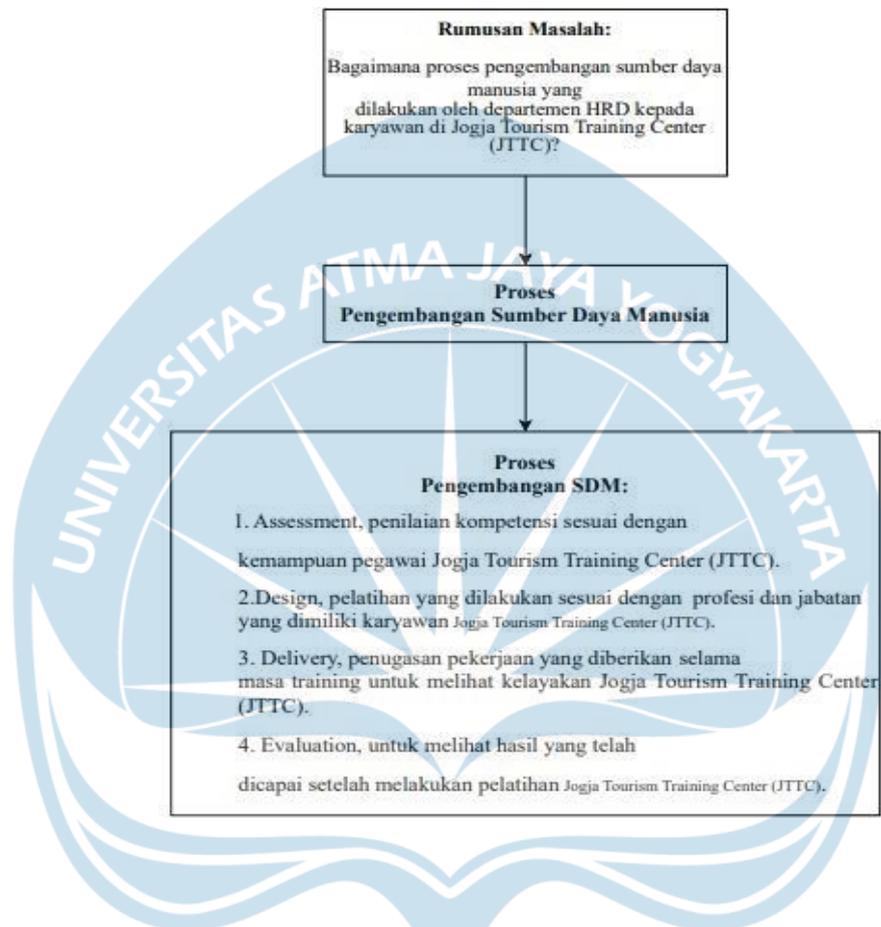
- d) *Moral*: Meningkatkan semangat dan tanggung jawab karyawan
- e) *Indirect compensation*: Meningkatkan kompensasi secara tidak langsung
- f) *Health and safety*: Memelihara kesehatan fisik dan mental
- g) *Obsolescence prevention*: Mencegah menurunnya kemampuan karyawan
- h) *Personal growth*: Meningkatkan kemampuan individual karyawan

Pelatihan adalah suatu metode yang dilakukan untuk mengembangkan kemampuan atau keterampilan sumber daya manusia yang telah ada pada perusahaan, dimana sumber daya manusia ini telah menduduki suatu jabatan atau pekerjaan. Mathias dan Jackson (dalam Apriliana & Nawangsari, 2021) mengatakan bahwa ada empat tahapan yang dilakukan dalam proses pelatihan dalam upaya pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, antara lain:

1. *Assesment*: Metode yang paling umum digunakan dalam penilaian kompetensi SDM. Penerapannya dilakukan untuk mengidentifikasi dan menjangkau karyawan, yang dinilai memiliki potensi dari sisi manajerial untuk menduduki posisi tertentu di kemudian hari.
2. *Design*: Langkah-langkah penting yang harus diambil untuk memastikan manajemen akan memiliki produk pelatihan yang dirancang secara profesional yang bisa memenuhi kebutuhan organisasi atau memiliki keterampilan sesuai dengan kebutuhan organisasi.
3. *Delivery*: Dilakukan untuk memberikan kemampuan penugasan materi kepada para karyawan agar para trainer bisa memberikan pelatihan terhadap suatu objek. Tujuannya yaitu agar peserta pelatihan mampu melatih.
4. *Evaluation*: Suatu proses untuk menentukan kemajuan suatu program pelatihan dibandingkan dengan tujuan yang ingin dicapai.

Proses pengembangan dalam penelitian yang akan dilakukan menggunakan konsep Mathias dan Jackson (dalam Apriliana & Nawangsari, 2021) yang mengatakan ada empat tahapan dalam proses pengembangan SDM, yaitu *assesment*, *design*, *delivery*, dan *evaluation*.

## 1.5 Kerangka Berpikir



**Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir**

## 1.6 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan dimaksudkan untuk mengetahui dan menjelaskan proses pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh HRD Jogja Tourism Training Center (JTTC) terhadap para karyawan.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Dalam upaya mempermudah pembaca untuk memahami penelitian ini, maka peneliti menyertakan sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab yang disusun sebagai berikut:

1. Bab I ini terdiri dari pendahuluan yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan pustaka, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.
2. Bab II berisi bagian metodologi dan deskripsi dalam penelitian ini terdapat beberapa uraian, pertama adalah jenis penelitian, informan dalam penelitian, metode pengumpulan data, jenis data dan cara analisis data dan deskripsi objek penelitian.
3. Bab III berisi bagian metodologi dan deskripsi dalam penelitian ini terdapat beberapa uraian, pertama adalah jenis penelitian, informan dalam penelitian, metode pengumpulan data, jenis data dan cara analisis data dan deskripsi objek penelitian.
4. Bab IV berisi bagian pada bagian temuan dan pembahasan ini terdapat beberapa uraian yang terdiri dari proses pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh departemen HRD kepada para karyawan di Jogja Tourism Training Center (JTTC).
5. Bab V berisi bagian akhir dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dimana pada bagian kesimpulan ini berisi keseluruhan hasil penelitian yang dilakukan serta hubungannya dengan konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini.